

Presseinformation

Neugründung: defacto nextperience ist Experte für Customer Experience und Support

Erlangen, 02.08.2016 Mobile, Social Media und permanente Erreichbarkeit erfordern völlig neue Formate im Marketing, im Kundenservice und rund um die Produktberatung. Lösungen für diese anspruchsvollen Anforderungen bietet die neue Agentur defacto nextperience. Sie positioniert sich als Customer Experience und Customer Support Boutique und ist eine Ausgründung der defacto realtions, die auf integriertes Customer Loyalty- und Lifecycle-Management spezialisierte Unternehmenssparte unter dem Dach der DEFACTO X-Gruppe.

Mit dem Anspruch „nextperience – next level Experience Management“ berät defacto nextperience Unternehmen in allen digitalen Kanal-, Social Media- und Community Management-Themen, entwickelt und realisiert Customer First-Strategien. Zu ihren Kunden gehören unter anderem Weber, Hyundai und weitere namenhafte Unternehmen aus der Fashion & Sportartikelindustrie. Aktuell betreut das Team Projekte in 65 Ländern und in 20 Sprachen.

Geschäftsführer der defacto nextperience GmbH mit Sitz in Erlangen ist Christoph A. Dassler (35). Dieser verantwortete zuletzt als Director International Sales & Consulting bei defacto realtions u.a. Omnichannel-Projekte für Beratungskunden aus Handel und Mode. Darüber hinaus forcierte er die Internationalisierung und den Ausbau von Netzwerken für DEFACTO X. Claus Schuster, geschäftsführender Gesellschafter der Unternehmen unter dem DEFACTO X Markendach, schätzt Christoph A. Dassler als jungen, erfahrenen Kopf, der auf die neue Aufgabe bestens vorbereitet ist: „Schön, dass wir diese anspruchsvolle Position aus den eigenen Reihen besetzen konnten. Das belegt einmal mehr den Wissensvorsprung, den wir zu diesen Themen im Haus haben.“ defacto nextperience beschäftigt heute bereits 65 Mitarbeiter mit Expertise in Social Media Management und Customer Support.

Im Einzelnen ist defacto nextperience in diesen Themenfeldern als Experte gefragt: Social Media- und Community Management; Strategie und Betrieb von digitalen Customer Care Projekten; Ambassador-Programme im Social Net, die Unternehmen helfen, näher an ihren wichtigen Kunden zu bleiben sowie an neue Kunden heranzutreten; WhatsApp Consumer Engagement- und Service-Lösungen, beginnend beim Einsatz als Informations- und Servicekanal bis zum persönlichen „Concierge“ mit Chat, Bild, Video sowie Sprachnachrichten; Installation und Betrieb selbstlernender Chat-Bots in Facebook Messenger-, WhatsApp- und E-Mail-Umfeldern.

Pressekontakt

Marilena Lichtenauer, Leiterin Marketing & Unternehmenskommunikation DEFACTO X
Tel.: +49 (9131) 9712-2117, marilena.lichtenauer@defacto-x.de, www.defacto-x.de

DEFACTO X steht für ein umfassendes Angebot im komplexen Themenfeld Consumer Centricity. Als Dachmarke bündelt DEFACTO X die Expertise der drei Geschäftsfelder digital advertising (defacto smart reach, d3media), science & operations (defacto realtions, defacto actionable insights, defacto connecting systems, defacto nextperience, defacto digital research, cintellic Consulting Group) und communication strategy & campaigns (defacto BE/ONE) mit Standorten in Erlangen, Hamburg, München, Köln und Bonn. DEFACTO X ist weltweit in 65 Märkten tätig und bietet Lösungen für alle Anforderungen, die konsequente Kundenorientierung vor dem Hintergrund der Digitalisierung heute an Unternehmen stellt.
www.defacto-x.de

defacto nextperience ist die Customer Experience und Customer Support Boutique unter dem Dach der DEFACTO X Unternehmensgruppe. Zielsetzung aller von defacto nextperience entwickelten und realisierten Strategien und Maßnahmen ist das im Sinne betriebs- und absatzwirtschaftlicher Ziele optimale Kundenerlebnis an jedem Touchpoint, über den ein Kunde ein Unternehmen ansteuert. Der Fokus liegt auf der Realisierung von Client First-Strategien auf aktuellen und zukünftig relevanten Kanälen und Apps, von Telefon, Mobile bis Social Web.